### Datenqualität ist bei CRM-Projekten Pain N°1

### i2s-Studie belegt Investitionswillen von CRM-Anwendern – Datenqualität ist Sorgenkind bei Implementierung und Betrieb – [Uniserv-Lösungen](http://www.uniserv.com/de/solutions/overview.php?utm_source=pmde&utm_medium=online&utm_campaign=ars0910) gewährleisten optimale Ergebnisse bei Datenmigration und -qualität

**Pforzheim, 8. Dezember 2010.** 51 Prozent aller Customer Relationship Management (CRM)-Anwender wollen 2011 Investitionen in ihre Software tätigen. Ziel ist die Optimierung der Funktionalität und des Gesamt-Nutzens der CRM-Systeme. Ein wesentlicher Punkt ist dabei die Verbesserung der Qualität des Datenbestands. Dies beweist die aktuelle Studie des Züricher Analysten- und Beratungshauses i2s bei 245 Unternehmen. Die Pforzheimer [Uniserv GmbH](http://www.uniserv.com/de/index.php?utm_source=pmde&utm_medium=online&utm_campaign=ars0910) bietet für diese Herausforderungen ein breites Portfolio an Data-Quality-Lösungen: Sie erhöhen nachhaltig die Leistungsfähigkeit von CRM-Prozessen mittels einheitlich strukturierter, korrekter und dublettengeprüfter Kundendaten.

**Deutliche Zahlen – klare Anforderungen**

Die Defizite im Bereich [Data Quality in CRM-Systemen](http://www.uniserv.com/de/solutions/CRM.php?utm_source=pmde&utm_medium=online&utm_campaign=ars0910) belegt die Umfrage anhand deutlicher Zahlen: 88 Prozent der Befragten gaben die Verbesserung der Datenqualität als das primär verfolgte Ziel ihrer CRM-Projekte an. 44 Prozent benennen die Aufbereitung der erforderlichen Daten schon während der Einführungsphase beziehungsweise die Datenmigration als die größte Herausforderung. 28 Prozent – in Firmen mit mehr als 1.000 Mitarbeitern sogar fast die Hälfte (48 Prozent) der teilnehmenden Unternehmen – beurteilen die Datenqualität während des laufenden Betriebs als schlecht, 23 Prozent den Aufwand zur Datenpflege als zu hoch. Zudem ist für 22 Prozent die Schnittstellenproblematik ein Kritikpunkt.

Infolgedessen besteht hinsichtlich Datenqualität und -migration bei der Implementierung und im Betrieb von CRM-Systemen in einer Vielzahl von Unternehmen Handlungsbedarf. Für die Anbieter von Data-Quality-Lösungen bedeutet dies, dass sie zum einen die jeweiligen Geschäftsprozesse ins Zentrum ihrer Beratungsaktivitäten stellen und zum anderen die entsprechenden Produkte anbieten, um sich flexibel den Anforderungen der Anwender anpassen zu können. Obligatorisch sollte hierbei auch die Fähigkeit zur komfortablen Integration in die vorhandene Systemlandschaft sein.

**Hohe Datenqualität steigert Mehrwert von sämtlichen Geschäftsprozessen**

Die Uniserv GmbH bietet die Integration der [Datenqualitätsfunktionen zur postalischen Prüfung und Dublettensuche für alle marktführenden CRM-Systeme](http://www.uniserv.com/de/products/application-integration.php?utm_source=pmde&utm_medium=online&utm_campaign=ars0910) an. Durch bereits in den CRM-Systemen vorhandene Schnittstellen sind diese via „plug and play“ nahtlos integrierbar und komfortabel zu aktivieren. „Die Zahlen der Untersuchung sprechen eine klare Sprache: Datenqualität bleibt vielerorts das Sorgenkind im Betrieb. Die Unterstützung durch einen erfahrenen IT-Lösungspartner wie Uniserv mit seinem breiten Portfolio an effektiven Data-Quality-Lösungen kann hier ganz entscheidend dazu beitragen, den Bestand an Kundendaten sauber und dublettenfrei zu halten und so die Kundenzufriedenheit enorm zu steigern“, bringt es Uniserv-Geschäftsführer Roland Pfeiffer auf den Punkt. „Die Unternehmen gehen, und dies völlig zu Recht, davon aus, dass ihr Softwareanbieter über die Kompetenzen verfügt, ihnen eine Technologieplattform zu liefern, die nicht nur aktuell für optimale Prozesse sorgt, sondern auch zukünftigen Anforderungen gerecht wird. Daher ist es von großer Bedeutung, anhand entsprechender Referenzen offen zu kommunizieren, welche technologischen Fähigkeiten vorgehalten werden. Zahlreiche namhafte Kunden belegen, dass Uniserv nachhaltig zum Unternehmenserfolg durch eine hohe Datenqualität beitragen kann.“

**Uniserv**

Uniserv ist der größte, spezialisierte Anbieter von Data Quality Solutions in Europa mit international einsetzbarem Softwareportfolio sowie Services zur Qualitätssicherung von Daten in Business Intelligence, bei CRM-Anwendungen, Data Warehousing, eBusiness sowie Direct- und Database-Marketing. Die Uniserv GmbH beschäftigt am Stammsitz in Pforzheim sowie in der Niederlassung in Paris, Frankreich, über 110 Mitarbeiter und zählt branchenübergreifend und international zahlreiche renommierte Unternehmen wie beispielsweise ADAC, Allianz, BMW, Commerzbank, DBV Winterthur, Deutsche Bank, Deutsche Börse Group, France Telecom, Greenpeace, GEZ, Heineken, Johnson & Johnson, Nestlé, Payback, PSA Peugeot Citroën sowie Time Life und Union Investment zu seinen Kunden. Weitere Informationen sind unter [www.uniserv.com](http://www.uniserv.com/de/index.php?utm_source=pmde&utm_medium=online&utm_campaign=ars0710) erhältlich.

**20101208\_usv**

**Kontakt: Ansprechpartner für die Presse:**

Uniserv GmbH ars publicandi GmbH

Rastatter Straße 13 Kontakt: Martina Overmann

75179 Pforzheim Schulstraße 28

Deutschland 66976 Rodalben

info@uniserv.com Deutschland

[www.uniserv.com](http://www.uniserv.com/de/index.php?utm_source=pmde&utm_medium=online&utm_campaign=ars0710) Telefon: +49 (0) 63 31 / 55 43-13

 Telefax: +49 (0) 63 31 / 55 43-43

Andreas Heißler MOvermann@ars-pr.de

Leiter Marketing Communication <http://www.ars-pr.de>

Telefon: +49 (0) 72 31/ 9 36-0 Autorin: Sabine Sturm

Telefax: +49 (0) 72 31/ 9 36-3002

andreas.heissler@uniserv.com